

Многим кажется, что чем ниже уровень ответственности сотрудника, тем меньший стресс он испытывает на работе. Но на самом деле никто не застрахован от конфликтов. Сплетни, интриги, зависть – все это есть и в административном отделе, и в секретариате, и в бухгалтерии... Только у секретарей эти конфликты достаточно специфичные.

КОГДА ЗАКАНЧИВАЕТСЯ ТЕРПЕНИЕ...



Материал подготовлен при участии
Международного кадрового центра «Виват Персонал»



Комментирует **Оксана Казакова**, психолог-консультант Международного кадрового центра «Виват Персонал»

Проблема первая: «Молодо-зелено»

Ирина очень обрадовалась, когда ее приняли на работу секретарем в компанию, занимающуюся производством и торговлей средствами гигиены, ведь ей едва исполнилось 18 лет, и опыта работы не было никакого. Но эйфория была недолгой: коллектив Ирину не принимал, многие открыто выражали агрессию и недовольство ее работой. Те, кто постарше, не стеснялись делать замечания. В общем, фраза «Да она же еще ничего не умеет! Опыта – никакого!» звучала достаточно часто. Ирину это обижало, но однажды ее терпению пришел конец.

Как-то на внутренний номер Ирины позвонила главный бухгалтер и попросила продиктовать ей почтовый адрес компании, в которой закупались канцтовары. Ирина ответила, но попросила подождать, так как ей необходимо уточнить индекс. И вдруг Ирина услышала в телефонной трубке произнесенную вполголоса фразу: «Ну ничего не знает! И кто ее на работу брал?» Ирина не сдержалась

и крикнула в ответ: «Да сколько можно меня унижать!» – и бросила трубку. На следующий день генеральный директор вызвал ее к себе в кабинет и сообщил, что она не выдержала испытательного срока.

Оксана Казакова: История достаточно типична, поскольку молодые девушки часто выбирают должность секретаря, что вызывает недовольство многих сотрудников. Есть у кандидатки опыт или нет, значения не имеет, просто распространен стереотип, что, если молодая, значит, ничего не умеет. Доходит даже до открытой агрессии. Но если исправно исполнять свои обязанности, четко и без нареканий, то через некоторое время все колкие насмешки и язвительные замечания прекратятся.

В этой ситуации лучше было бы промолчать и сделать вид, что ничего не произошло. Терпение и стрессоустойчивость – важнейшие качества секретаря. Также можно было и «зубки показать»: поблагодарить собеседника за терпение и понимание с интонацией, намекающей на невоспитанность оппонента. Упрекнуть в таком случае было бы не в чем, но небольшое удовлетворение это могло принести. Да и оппонент понял бы, что имеет дело не с бессловесным исполнителем, а с человеком, которому, как минимум, знакомы правила деловой этики.

Проблема вторая: «Внимание к деталям»

Алла уже год работает в аудиторской компании и довольна практически всем: коллектив дружный, зарплата достойная, условия работы прекрасные... В общем, ее работу можно было бы назвать идеальной, если бы не одно «но». Ее непосредственный начальник постоянно чем-то недоволен. В целом работа Аллы его устраивает, но вот в деталях... То в кофе слишком много сахара, то слишком мало, то в письме, которое она составляет, обращение «уважаемый» нужно заменить на «дорогой», то встречу нужно было на 10 минут позже назначить... Да мало ли поводов можно найти, если поискать! И за семь месяцев, что Алла работает в компании, в ее адрес прозвучало много нелестных выражений. И в какой-то момент Алла поняла, что придется увольняться, но только такую работу терять не хочется...

Оксана Казакова: Для начала было бы неплохо посмотреть на себя со стороны. Мы часто невольно выгораживаем сами себя и завышаем свою ценность. И может быть, эти придирки справедливы – тогда нужно стараться не допускать прошлых ошибок и стремиться к идеалу.

Действительно, сложно работать в ситуации, когда намеренно стараются вывести из себя. Если конфликты постоянны, лучше всего изменить стиль поведения. Если раньше вас легко было спровоцировать на конфликт – станьте мягкой и безропотной. Если молчали в ответ, то можно попытаться противостоять оскорблениям, чтобы в вас увидели сильную личность, которая может постоять за себя. Но, тем не менее, можно попытаться расположить начальника к себе. На

оскорбления нужно отвечать, но ни в коем случае не оскорблениями. Просто можно напомнить, что коллектив лучше работает в теплой и дружеской атмосфере, а вы всеми силами стараетесь эту атмосферу создать. Так почему бы не поработать над этим вместе? На такой аргумент очень сложно будет возразить.

Если же оставить все как есть, то руководитель задумается о поиске более стрессоустойчивого и неконфликтного помощника.

Юлия рассказала, что причиной ее ухода с работы были постоянные придирки со стороны руководителя. Ей часто приходилось писать деловые письма, естественно, согласовывая их с непосредственным руководителем. И даже короткие письма в несколько строчек ей приходилось многократно переделывать, причем очень часто сначала перепечатывалась одна часть письма, а затем другая. Иногда ее непосредственный руководитель давал такое задание: «Срочно! В третьей строчке перед словом «когда» нужно поставить запятую, а в четвертой у вас опечатка. Поправьте и вышлите мне». На этой почве Юлия постоянно конфликтовала с руководителем, спрашивая напрямую: «А почему нельзя было сразу внести все правки?» или «Неужели Вы сами не можете исправить письмо?» В конце-концов ее терпение лопнуло, и она уволилась.

Оксана Казакова: Конечно, орфографические и пунктуационные ошибки в работе секретаря недопустимы. Но речь сейчас не об этом.

Меры, которые приняла Юлия, не помогли ей в разрешении конфликта. Если на новой работе будет подобная ситуация и она вновь уволится, получится замкнутый круг. Менять работу постоянно невозможно, ведь в конце концов наступит момент, когда отказ последует за отказом.

Если вы не можете делать то, что вам нравится, сделайте так, чтобы то, что вы делаете, вам понравилось. Постарайтесь найти какие-то интересные моменты в своей работе, превратите ее в игру.



Лучшее решение в такой ситуации – набраться терпения и не провоцировать конфликт. Еще можно было показать, сколько времени тратится на пересылку письма для внесения правок: на пересылку письма для исправления одной буквы, его прочтение, правку и пересылку обратно. И показать другую ситуацию – сколько времени потребуется, чтобы исправить все во время прочтения. Если начальник действительно ценит свое время, он предпочтет второй вариант.

Светлана, проработав секретарем в компании – производителе кондитерской продукции почти полтора года, обнаружила, что многие поручения начальника ее раздражают. Из компании уволился офис-менеджер, и поэтому некоторые его функции переложили на секретариат. При этом прямых обязанностей не становилось меньше, а поручения начальника, к которым Светлана раньше относилась терпимее, начали выводить ее из себя. Доходило до того, что на просьбу срочно переделать письмо, Светлана, загруженная мытьем посуды или стиркой полотенца, раздраженно отвечала: «Ну неужели это не может сделать никто другой?!» или «Почему Вы сами не можете внести эти незначительные правки?»... Конфликт нарастал, и выхода, казалось, уже нет...

Оксана Казакова: Выход есть всегда. Проблемы закончились бы с приходом нового офис-менеджера, если, конечно, компания не решила на этом сэкономить.

А пока нужно было работать в условиях стресса и перегрузок. Но есть один прием, который поможет побороть негатив: нужно приступать к выполнению неприятных поручений с улыбкой. Даже если пятнадцать минут искусственно держать на лице улыбку, сигнал из периферической нервной системы поступит в кору головного мозга, в зону, отвечающую за удовольствия, и от раздражения не останется и следа.

Еще один способ – аутотренинг. Если вы не можете делать то, что вам нравится, сделайте так, чтобы то, что вы делаете, вам понравилось. Постарайтесь найти какие-то интересные моменты в своей работе, превратите ее в игру. А если вас постоянно отвлекают, научитесь получать удовольствие от постоянных переключений и перемен видов деятельности.

Будете постоянно нервничать и конфликтовать, то, скорее всего, придется расстаться с компанией и с должностью секретаря.

Важно помнить, что другого человека переделать невозможно, можно только перестроить самого себя. Но, тем не менее, если всегда уходить в сторону и робеть, когда нападают, то нападать будут всегда, независимо от уровня профессионализма.

Если конфликты постоянны, лучше всего изменить стиль поведения. Если раньше вас легко было спровоцировать на конфликт – станьте мягкой и безропотной. Если молчали в ответ, то можно попытаться противостоять оскорблениям, чтобы в вас увидели сильную личность, которая может постоять за себя.

Проблема третья: «Чай-кофе?»

Елена рассказала, что ушла из компании по производству минеральных удобрений, потому что ее заставляли варить и подавать кофе. Она считала это ниже своего достоинства. Ведь у нее высшее образование!

Оксана Казакова: Как же часто кандидаты на должность секретаря отказываются готовить кофе, хотя приготовление этого ароматного напитка – настоящее искусство!

Во многих компаниях работа по приготовлению кофе для руководителя или гостей ложится именно на секретаря. Поэтому лучшее решение проблемы – научиться любить сам процесс варки. Если же это не получится, то нужно хотя бы перестать смотреть на приготовление кофе как на нечто, умаляющее достоинство образованного человека. По утрам каждый из нас готовит завтрак и напитки, и никто не считает это зазорным. К тому же красиво и грамотно подать кофе не так-то просто.

Если же захотите показать, на что вы способны, разработайте новый способ сервировки кофейного столика или новый вид кофе (с сиропами и мороженым, корицей и мускатным орехом и т.д.). Вот он – простор для фантазии! А если приготовление кофе противоречит всем вашим взглядам, постарайтесь найти компанию, где эти функции находятся в ведении офис-менеджера или отдельного сотрудника.

Ольга работала в издательском доме на должности секретаря уже год. Она всегда старалась найти подход ко всем сотрудникам, но случайно узнала, что многие называют ее бездельницей. Однако у Ольги работы было очень много – часто приходилось засиживаться со своим руководителем допоздна. Тем не менее, в офисе ходили слухи о том, что Ольга работает в компании только из-за красивых глаз и длинных ног, а издательский дом вполне может обойтись без секретаря. Доходило даже до открытых конфликтов: когда Ольга в силу своей загруженности отказывалась сделать ксерокопию или распечатку, ей открыто грубили.

Оксана Казакова: К сожалению, конфликт на этой почве – не редкость. Чем больше помогаешь другим сотрудникам, тем больше они садятся тебе на голову и действительно начинают считать, что у секретаря мало

работы. А понравиться всем невозможно. К тому же многие утверждают, что секретарский труд не является трудом вовсе, что секретарь ничего не делает и не может быть занят по определению.

Чем больше обращать на это внимание, тем хуже может сложиться ситуация. Лучше всего наладить контакт с непосредственным руководителем, быстро и четко работать. И тогда то, что говорят другие сотрудники, не будет иметь никакого значения. Сплетники есть в любом коллективе, этого не избежать. Поэтому не стоит обращать на них внимания. Пытаясь же оправдаться, вы только усилите конфликт.

Проблема четвертая: «Неудовлетворенные амбиции»

Елена работает в автомобильной компании уже почти 4 года на должности помощника руководителя. За это время она получила экономическое образование. И хотя при приеме на работу ей обещали «райские кущи» и позже работу по специальности, начальник переводит ее на должность экономиста отказывается, аргументируя это тем, что она очень хорошо справляется со своими обязанностями, да и сотрудники этого не поймут. Так и появился внутренний негласный конфликт: Елена работает от всей души, а повышения нет...

Оксана Казакова: Отсутствие карьерного роста в административном секторе – это миф. Во-первых, повышение возможно до личного помощника. Во-вторых, можно вырасти до отличного администратора. Да и заведующий канцелярией или службы ДОУ – тоже хорошая перспектива.

Проблема в том, что за четыре года начальник уже успел привыкнуть к своему помощнику и отпускать его не хочет. Ни один человек не стал бы четыре года держать на должности личного помощника человека, с которым ему некомфортно. Поэтому вполне естественно, что сейчас он боится отпустить его, опасается, что с приходом нового сотрудника нарушится привычный порядок.

В такой ситуации можно поговорить со своим руководителем и пообещать совмещать работу личного помощника и экономиста. Нужно в откровенной беседе показать своему руководителю, как вам дорога ваша работа, но при этом нужно развиваться дальше. И если он согласится, со временем найти себе достойную замену. Если же нет, то, как бы тяжело вам не было, нужно искать новую работу и двигаться дальше.

Татьяна рассказала, что у нее в компании настоящее противостояние: каждый хочет показать, что он главнее. Сама Татьяна работает два месяца и никак не может найти общего языка со старшими и опытными коллегами. Татьяне во многом нужна помощь, многие вопросы требуют разъяснения, но другие работники секретариата на ее вопросы отвечают крайне резко. Она же робеет и не знает, что делать: искать новую работу или воспитывать характер.



Стресс-интервью

Умение управлять своими эмоциями и избегать конфликтов необходимо каждому, ведь даже топ-менеджеры не застрахованы от увольнения из-за внутреннего конфликта и борьбы за власть. Поэтому многих кандидатов, в том числе на должность секретаря и офис-менеджера, проверяют методом стресс-интервью.

Стандартное начало стресс-интервью – соискатель приходит на собеседование на потенциальное место работы к назначенному времени и ожидает интервьюера в течение 30–40 минут. За это время некоторые кандидаты теряют терпение и уходят, остальные же терпеливо ждут прихода руководителя, после чего уже в его кабинете начинается само стресс-интервью. В лучшем случае кандидата будут расспрашивать о причине смены работы, заработной плате и должностных обязанностях. Но иногда вопросы носят интимный характер и касаются личной жизни. Известны случаи, когда кандидатов обливают кофе, роняют на них папки с документами, кричат и оскорбляют. Здесь возможны два варианта развития событий: кандидат отвечает интервьюеру в подобном тоне (агрессией) или же теряется, смущается и пытается ответить на вопросы, тем самым унижая себя.

Интересно, что для некоторых организаций могут быть вполне приемлемы оба варианта. Например, банк может взять на работу человека, который в гневе покинул собеседование, – этот кандидат четко определяет грани разумного и в обиду себя не дает. Но если же вы хотите работать на должности офис-менеджера, секретаря или личного помощника, то вам придется «сжать зубы», собрать волю в кулак и проявить всю свою бесконфликтность, чтобы доказать, что вы не станете грубить или хамить клиентам и сохраните лицо компании.

Оксана Казакова: Проблема здесь не только психологическая (более опытные коллеги боятся, что их «подсидят»), но и административная – нет четкого разграничения функционала. Но даже из этой ситуации есть выход.

Бороться можно, но только если вы знаете, за что. Если минусов в работе больше, чем плюсов, – лучше уйти. Но вряд ли это поможет избавиться от робости, и подобные проблемы могут возникнуть и на новом месте работы. А можно проявить терпение и выдержку, и со временем более опытные сотрудники поймут, что им нечего опасаться. Вам же нужно активно учиться и набираться опыта, чтобы не чувствовать себя зависимой. Это также поможет хорошо показать себя на другой работе, так как работодателям нужны работники, а не ученики.

Когда же появится уверенность в своих силах, можно будет предложить старшим коллегам разобраться и разделить между собой полномочия, а заодно и выяснить, где чье место. Только важно помнить, что другого человека переделать невозможно, можно только перестроить самого себя. Но, тем не менее, если всегда уходить в сторону и робеть, когда нападают, то нападать будут всегда, независимо от уровня профессионализма.

Проблема пятая: «Вас много, а я одна!»

Валерия устроилась на работу секретарем в крупную компанию. На собеседовании ее предупредили, что она будет подчиняться и генеральному директору, и исполнительному. Валерию это не испугало. Однако проблемы начались сразу же. Четкой структуры соподчинения в компании не существовало, поэтому она исполняла поручения по мере их поступления, прерываясь только на очень срочную работу. И все же избежать конфликтов не удалось. Если Валерия начинала выполнять задания генерального директора, а исполнительный требовал ее прерваться, она говорила, что не может приступить к выполнению его поручений, пока не сделает текущую работу. Тогда исполнительный директор срывался на грубость и крик. В конце концов выход был найден: Валерия лично разработала положение о соподчинении секретаря в компании, которое было одобрено и привело к согласию всех сторон. А через три месяца в компании появился второй секретарь, конфликт разрешился сам собой.

Оксана Казакова: Если есть конфликт соподчинения, необходимо только терпеть и сохранять выдержку. Лучше всего просить вышестоящее руководство согласовать между собой срочность и порядок исполнения работ. Если же это невозможно, всячески старайтесь не отказывать, а избавиться от негативных эмоций поможет ауто-тренинг.

Проблема шестая и последняя: «Разделяй и властвуй!»

Татьяна за время работы в логистической фирме несколько раз сталкивалась с тем, что договоры и бухгалтерские документы, которые она выдает сотрудникам, терялись.

За это она не один раз получала выговор от руководства. Чтобы ввести контроль движения документов, она сделала реестр всех документов и начала требовать от сотрудников расписываться при получении как оригиналов, так и копий. Но это вызвало только негативную реакцию: говорили, что у Татьяны нет таких полномочий, писали на нее жалобы, когда она не выдавала документы без подписи, и просто хамили, говоря, что она должна просто исполнять распоряжения, а не «самодеятельностью заниматься».

Оксана Казакова: Первое, что нужно сделать в такой ситуации, – дисциплинировать сотрудников, подготовив приказ (распоряжение) о выдаче документов под роспись. И не отступать от этого приказа. А сам документ повесить на видном месте, но так, ненавязчиво... И второе – придерживаться принципа, что всем мил не будешь, и сохранять спокойствие. Вы работаете под руководством своего начальника и обязаны выполнять его распоряжения. А если кто-то об этом не знает, то рядом с приказом можно повесить должностные обязанности секретаря.

Главное – организовать свою работу именно так, чтобы вы могли контролировать каждый ее участок.

Анна работает секретарем около трех лет, последние несколько месяцев – в компании по разработке мобильного контента. И здесь почти сразу возникла конфликтная ситуация: в обязанности Анны входит координация работы курьера, но сотрудник ее руководством не доволен, поэтому каждый день начинается с крика и швыряния документов. Свое недовольство он объясняет тем, что у него большие объемы работы. В итоге поручения не выполняются или выполняются не в срок, а все шишки валятся на Анну. Никакие увещевания при этом не работают.

Оксана Казакова: В этой ситуации не стоит опускаться до уровня невоспитанного человека и пытаться поставить хама на место. Лучше использовать административные методы – систему бонусов и штрафов. Сотрудник либо начнет работать, либо уйдет. Если же постараться наладить контакт, то лучше всего сделать это в неформальной обстановке. Возможно, из-за возраста или небольшого срока работы сотрудник не считает секретаря своим руководителем или не чувствует в нем управленческой хватки. Соответственно, если показать, что есть и управленческие качества, и умение руководить, ставить адекватные цели, конфликт будет исчерпан. ■

